

## CONDIÇÕES GERAIS DOS PRODUTOS TRAVEL ACE ASSISTANCE

As informações apresentadas a seguir são resumidas e têm como finalidade esclarecer a extensão dos serviços a serem prestados pela TRAVEL ACE, bem como acerca dos seguros contratados em favor de seus clientes. **Para ter acesso à íntegra das condições gerais, solicitar à TRAVEL ACE ou acessar o site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br).**

### 1. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SEUS LIMITES EM VALORES

**1.1.** A TRAVEL ACE é uma empresa prestadora de serviços de assistência médica, jurídica e pessoal ao VIAJANTE em situações de emergência durante a viagem deste. Fica desde já esclarecido que os serviços prestados pela TRAVEL ACE não constituem um seguro saúde nem programa de medicina pré-paga, sendo que suas atividades têm como finalidade exclusiva a assistência ao VIAJANTE durante a viagem e em decorrência de eventos aqui previstos e que impeçam a continuidade da mesma.

**1.1.1** As presentes condições contêm todos os serviços prestados pela TRAVEL ACE, porém ela **só estará obrigada a prestar ao VIAJANTE aqueles efetivamente previstos no PRODUTO adquirido pelo mesmo, e especificados no "voucher"** (documento entregue ao Viajante no ato da aquisição do produto).

**1.2. Fica desde já esclarecido que, excetuando-se os PRODUTOS denominados "por evento", conforme consta do "voucher" entregue ao VIAJANTE, nos demais, os limites máximos, em valores, dos serviços previstos no "voucher" NÃO SÃO CUMULATIVOS, e sim DEDUTÍVEIS ENTRE SI, sendo que a somatória de todos não pode ultrapassar o limite máximo previsto para "Assistência médica para o caso de acidente". Ou seja, os limites máximos em valores de cada um dos serviços não se restabelecem após a sua utilização, exceto nos produtos denominados "por evento", os quais estão devidamente indicados no "voucher".**

### 2. PROCEDIMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA A UTILIZAÇÃO, CANCELAMENTO, PRORROGAÇÃO DO PRODUTO ADQUIRIDO e REEMBOLSOS

**2.1.** Para utilização dos serviços aqui previstos faz-se necessária a comunicação prévia à TRAVEL ACE, através da Central de Atendimento 24 horas, nos telefones previstos no "voucher" ou ainda no web site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br). Nos casos de emergência, devidamente comprovados e justificados, deve o VIAJANTE pleitear autorização dentro das 24 horas do ocorrido ou tão logo seja possível.

Navio: quando ocorrer atendimento em alto-mar, a comunicação à TRAVEL ACE deverá ser feita no primeiro porto de escala/desembarque, no prazo máximo de 48 (QUARENTA E OITO) horas do desembarque. **Nesta hipótese, os médicos são escolhidos pela operadora do Navio, e não pela Travel Ace.**

#### 2.2. CANCELAMENTO/MODIFICAÇÃO DO PRODUTO ADQUIRIDO

Para solicitar o cancelamento IMOTIVADO ou a modificação do PRODUTO de Assistência ao Viajante contratado, o prazo estipulado é de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao do início da vigência do produto adquirido, previsto no "voucher". **O não cumprimento desta condição automaticamente elimina o direito ao reembolso do preço pago pelo PRODUTO adquirido.**

**2.3. PRORROGAÇÃO DO PRODUTO** - O VIAJANTE poderá pleitear a prorrogação do PRODUTO da TRAVEL ACE, desde que o faça no prazo de 48 horas antes da data de término do PRODUTO vigente. Neste caso, será emitido um novo "voucher", que será pago de acordo com a tabela de preços vigente quando da renovação e publicada no folheto promocional. **O(s) produto(s) da TRAVEL ACE não pode(m), de maneira nenhuma, ser utilizado(s) como extensão e/ou ampliação dos serviços que já foram, ou estejam sendo, utilizados para atendimento de problema da mesma natureza durante o período de validade de qualquer outro produto TRAVEL ACE, que tenha sido adquirido anteriormente. Em caso de prorrogação, os limites, em valores, não são cumulativos, permanecendo os mesmos do PRODUTO prorrogado. Há apenas extensão temporal do produto. Quando o VIAJANTE já tiver utilizado na viagem quaisquer dos serviços da TRAVEL ACE, não será permitida a prorrogação do PRODUTO, nem a aquisição de novo PRODUTO da TRAVEL ACE visando à extensão de serviços.**

## I. DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA TRAVEL ACE

---

A presente seção contém relação dos serviços prestados pela TRAVEL ACE, porém, **É INDISPENSÁVEL QUE O VIAJANTE VERIFIQUE QUAIS DESTES SERVIÇOS ESTÃO CONTEMPLADOS NO PRODUTO ADQUIRIDO PELO MESMO E OS SEUS LIMITES EM VALORES, INFORMAÇÕES ESSAS PREVISTAS NO "VOUCHER".**

**IMPORTANTE:** Os produtos da TRAVEL ACE possuem limitação de idade. Verifique em seu voucher os limites de idade do produto adquirido por V. Sa. Já para os seguros descritos na seção II adiante, o limite máximo de idade é de 80 anos, para os casos ali previstos (itens 24,24.1,24.2, 24.5, 24.6 e 24.7).

**VERIFIQUE EM SEU VOUCHER OS LIMITES DE IDADE DO PRODUTO ADQUIRIDO POR V.SA.**

### 3. ASSISTÊNCIA MÉDICA EM CASO DE ACIDENTE E DE ENFERMIDADE

**3.1.** Ao ser constatada uma enfermidade repentina e aguda ou lesão decorrente de acidente, que impossibilite o VIAJANTE de continuar normalmente a viagem, necessitando de assistência médica, poderá o mesmo utilizar os seguintes serviços, DESDE QUE SOLICITE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA: atendimento em consultório ou domiciliar, atendimento por médicos especialistas, exames médicos complementares, internações, intervenções cirúrgicas, cuidados intensivos e unidade coronária.

**3.2.** Para que os serviços relacionados no item 3.1. sejam utilizados em caso de acidente, **é indispensável que se trate de acidente em transporte público com licença válida atualizada (exclusivamente como passageiro e não como membro da tripulação), ou de acidente de trânsito terrestre como condutor ou acompanhante de automóvel particular (sempre que não realize atividades comerciais com o mesmo) ou como pedestre.**

**3.3.** Após expirada a validade do "voucher", a TRAVEL ACE estenderá, por mais cinco (5) dias, exclusivamente os benefícios de hotelaria hospitalar, desde que não ultrapasse o limite máximo, em valores, previsto no voucher.

**3.4** Os serviços de assistência médica não são ilimitados, devendo o VIAJANTE consultar as exclusões no site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br), ressaltando-se as seguintes: a) enfermidades leves ou benignas, que não impeçam o normal desenvolvimento da viagem; b) enfermidades ou lesões pré-existent, exceto quando o "voucher" dispuser em sentido contrário; c) enfermidades ou lesões decorrentes de ações intencionais do VIAJANTE ou de terceiros; d) lesões decorrentes de tentativa de suicídio; e) lesões decorrentes de práticas esportivas de competição e de esportes perigosos; f) qualquer estado derivado do uso de drogas em qualquer de suas variantes, a ingestão de álcool ou sua conjugação com barbitúricos e ou psicofármacos, como também a auto-medicação; g) lesões decorrentes de acidentes em viagens aéreas em aviões não destinados e autorizados como transporte público; h) Estados de gravidez, aborto, parto, qualquer que seja sua etiologia e seus controles, exames e todo tipo de práticas inerentes ao estado da gestação; i) toda implantação, reposição e ou reparação de prótese de qualquer tipo, mesmo que a TRAVEL ACE tome a seu cargo uma assistência médica ou odontológica, em todas as suas facetas. Também estão excluídas quaisquer providências e ou reposição de lentes de contato, óculos, aparelhos auditivos (inclui troca de bateria), ortopedia, órtese, podologia, medicina alternativas, e qualquer forma de reabilitação, acupuntura, curas termais, cirurgias plásticas, estéticas ou reparadoras; j) atos ou conseqüências derivadas de enfermidades mentais de qualquer tipo e distúrbios ou transtornos emocionais e psicológicos de qualquer natureza, seja qual for a causa, transitória ou não; k) enfermidades atribuídas à síndrome de imunodeficiência adquirida (AIDS/HIV/SORO POSITIVO) e todas as suas derivações; l) todos os tipos de enfermidades endêmicas, epidêmicas e ou pandêmicas; m) Enfermidades ou lesões decorrentes de imprudência, negligência, imperícia ou atos irresponsáveis na condução de qualquer tipo de veículos, contrariando as normas de trânsito e ou segurança internacional, conduzidos pelo VIAJANTE ou por terceiros; n) hipertensão arterial e diabetes mellitus e todas as suas conseqüências e derivações, assim como os controles da pressão arterial e diabetes mellitus; o) visitas médicas de controle, "check-ups", exames de caráter investigativo, exames médicos pré escolares/universitários, vacinas, descartáveis, toda prática de enfermagem (acompanhamentos, aplicações injetáveis, nebulizações, drenagens e controles de glicose),

**3.5** Apesar da exclusão prevista na letra "e", do item 3.4. acima, quando constar do "voucher" entregue ao VIAJANTE a prestação de serviços de assistência médica em caso de prática de esportes, **no PRODUTO denominado "SPORTS", a TRAVEL ACE prestará**

**assistência médica decorrente de acidente ocorrido durante a prática de esporte, sempre respeitados os limites, em valores, previstos no "voucher", bem como colocará à disposição do VIAJANTE os seguintes serviços:**

**a) pesquisa e salvamento:** a prestadora tomará a seu cargo, até o limite máximo, todos os procedimentos de pesquisa e salvamento, para organizar o resgate do VIAJANTE, ocasionados pela prática esportiva de caráter amador, **exclusivamente se o lugar em que se produz o evento não conta com os meios necessários a tal finalidade**. Os gastos por esta prestação serão imputados a conta do Limite de Gastos de Assistência Médica indicado no "voucher".

**b) Esportes praticados com caráter "amador":** a TRAVEL ACE prestará os serviços de Assistência Médica decorrentes da prática amadora de qualquer esporte, sempre quando esta prática se realize nos âmbitos expressamente adequados e/ou autorizados a tal fim. Os gastos por esta prestação serão imputados a conta do Limite de Gastos de Assistência Médica indicado no "voucher".

**EXCLUSÕES PARTICULARES: não estão incluídos no PRODUTO "Sports" a assistência médica, tanto em caso de enfermidade quanto de acidente, para tratamentos dos seguintes eventos:**

**1-Conseqüentes da prática profissional de qualquer esporte,**

**2-Conseqüentes da prática, tanto profissional como amadora, do alpinismo, boxe, MotoCross e mergulho em águas abertas.**

**3.6. Apesar da exclusão prevista na letra "h", do item 3.4. acima, quando constar do "voucher" entregue ao VIAJANTE a prestação de serviços de assistência médica em caso de "gravidez", no PRODUTO denominado "GESTANTE", a TRAVEL ACE prestará os seguintes serviços, sempre respeitados os limites, em valores, previstos no "voucher":**

**a) Grávidas:** a TRAVEL ACE prestará assistência médica para complicações decorrentes de gravidez, incluindo partos prematuros e abortos espontâneos, mediante a solicitação de autorização prévia a ser dada pela Central de Atendimento 24 da TRAVEL ACE.

**b) Recém-Nascidos:** durante o primeiro ano de vida do recém nascido e em caso de uma nova viagem, a TRAVEL ACE emitirá um voucher sem encargos e a favor do mesmo. Para ter direito a este benefício deverão verificar as seguintes condições:

**1-** que a mãe tenha sido Titular do produto "Gestante" da prestadora durante a gravidez

**2-** que a mãe adquira um novo "voucher" de Assistência ao viajante da TRAVEL ACE para sua viagem.

**3-** que o recém nascido realize a viagem junto com a sua mãe.

A TRAVEL ACE poderá requerer da mãe toda a documentação necessária para corroborar as condições já ditas. O "voucher" a ser emitido em favor do recém nascido terá vigência e características iguais ao "voucher" adquirido pela mãe. Este benefício não é acumulável com outras promoções e descontos que se encontram vigentes ao mesmo momento da emissão do novo voucher.

**EXCLUSÕES PARTICULARES: estão excluídas desta assistência, tanto em caso de enfermidade quanto no de acidente, os seguintes eventos:**

**a- Controles ambulatoriais vinculados a gravidez de curso normal, tanto consulta médica como estudos relacionados aos partos e cesáreas de curso normal e término;**

**b- Abortos provocados;**

**c- As despesas médicas e todos eles ligados à infância (por exemplo, recém nascido, cuidados neonatais, alimentação).**

**IMPORTANTE: O limite de idade para o produto "Gestante" é de 40 (quarenta) anos.**

**3.7. Quando expressamente previsto no "voucher", a TRAVEL ACE arcará com os serviços de assistência médica abaixo descritos, sempre respeitados os limites, em valores, previstos no "voucher", quando o VIAJANTE possuir deficiência física ou sensorial, no produto denominado "ESPECIAIS":**

**EXCLUSÕES: Estão excluídos dos serviços aqui previstos, tanto para os casos de doença quanto nos de acidente, as conseqüências decorrentes de deficiência psíquica e/ou intelectual e/ou mental.**

**IMPORTANTE: Será condição especial para a validade deste serviço que a deficiência do VIAJANTE seja declarada no momento da emissão do voucher. A TRAVEL ACE se reserva no direito a requerer toda a documentação necessária para corroborar as condições acima.**

**O resto das Condições gerais mantém a plena vigência, salvo aqueles aspectos expressamente modificados pela presente cláusula.**

**4. REVELAÇÃO DO HISTÓRICO CLÍNICO** - O VIAJANTE desde já autoriza a TRAVEL ACE a requerer em seu nome qualquer informação médica a profissionais tanto no exterior quanto no Brasil, bem como cópias de exames, relatórios etc, a fim de avaliar se os serviços solicitados pelo VIAJANTE se enquadram naqueles previstos nestas condições gerais.

**5. ASSISTÊNCIA MÉDICA PARA DOENÇAS PRÉ-EXISTENTES** - Quando expressamente previsto no "voucher", o VIAJANTE poderá utilizar os serviços de assistência médica, previstos no item 3.1, e o de gastos com medicamentos, previstos no item 6 adiante, nos casos de doenças pré-existent, respeitados os limites, em valores, previstos no "voucher".

**6. MEDICAMENTOS EM CASO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA** - Quando expressamente previsto no "voucher", a TRAVEL ACE arcará com os custos dos medicamentos de emergência receitados para a enfermidade ou lesão do VIAJANTE, **DESDE QUE RECEITADOS POR FORÇA DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA PREVISTO NO ITEM 3.1**, até um o limite máximo previsto no "voucher". **O PRODUTO da TRAVEL ACE não prevê o reembolso de medicamentos de uso contínuo do VIAJANTE, e que deveriam ter sido por ele levados na viagem.**

**7. ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA** - Diante do aparecimento súbito de uma dor aguda, infecção ou trauma, a TRAVEL ACE disponibilizará a assistência odontológica, até o limite máximo fixado para este item no "voucher". O atendimento odontológico estará limitado apenas ao tratamento da dor e/ou extração da peça dentária. **Não estão incluídas as próteses de qualquer tipo, bem como tratamentos de endodontia (ex: tratamento de canal) e ortodontia (ex: aparelho de correção dentária).**

**8. REPATRIAÇÃO POR MORTE** - Quando expressamente previsto no "voucher", no caso de morte do VIAJANTE durante a vigência de seu produto, a TRAVEL ACE providenciará a repatriação do mesmo do país em que se encontra **até o aeroporto mais próximo do seu domicílio**. Este serviço inclui apenas a repatriação com **ataúde provisório e funerária necessários para o traslado e repatriação dos restos mortais do VIAJANTE até o aeroporto mais próximo da residência do mesmo**, no país de origem, ficando a exclusivo critério da TRAVEL ACE a escolha do meio de transporte a ser utilizado para tanto.

**RESSALVAS IMPORTANTES:**

**a) No serviço de repatriação não estão incluídos o caixão definitivo, os trâmites funerários e os traslados dentro do país de residência habitual do VIAJANTE, sendo de inteira responsabilidade dos familiares do falecido.**

**b) Quando houver intervenção de empresas funerárias ou terceiros, sem prévia autorização da TRAVEL ACE, esta ficará eximida de toda e qualquer responsabilidade pela repatriação dos restos do corpo do VIAJANTE.**

**9. REPATRIAÇÃO SANITÁRIA** - Quando expressamente previsto no "voucher", a TRAVEL ACE providenciará a repatriação sanitária do VIAJANTE do país em que se encontra até a sua residência, em avião de linha aérea regular, quando, no lugar em que o VIAJANTE estiver **não existam meios materiais e humanos que permitam dar atendimento à doença, e desde que haja a devida indicação da equipe médica TRAVEL ACE**, sempre e quando o estado do VIAJANTE permita a sua remoção e não ofereça risco maior à própria patologia, reservando-se à TRAVEL ACE a decisão e escolha do meio de transporte mais conveniente e adequado para as circunstâncias.

**IMPORTANTE:** Quando, no país onde se encontra o enfermo ou acidentado, tiver infraestrutura para atendimento do mesmo, não se aplica o disposto na presente cláusula, pois a TRAVEL ACE somente promove a repatriação por necessidade médica, e não por mera conveniência.

**10. TRASLADO SANITÁRIO** - Quando expressamente previsto no "voucher", a TRAVEL ACE organizará, em caso de enfermidade ou acidente, o traslado do VIAJANTE a outro centro médico com melhor infra-estrutura, caso se faça necessário, através dos meios de transporte disponíveis no local, dependendo da gravidade do caso, observando-se os limites territoriais do país onde tenha ocorrido o evento. Um médico ou enfermeira, conforme o caso, acompanhará o ferido ou doente, quando necessário.

**RESSALVAS IMPORTANTES:**

**a) Quando, no local onde se encontra o enfermo ou acidentado, tiver infra-estrutura para atendimento do mesmo, não se aplica o disposto na presente cláusula, pois a TRAVEL ACE**

somente promove o traslado por necessidade médica, e não por mera conveniência;

b) Se o VIAJANTE e/ou seus familiares decidirem realizar o traslado em desobediência das recomendações e opinião da equipe médica da TRAVEL ACE, nenhuma responsabilidade recairá sobre esta, sendo que o traslado, seu custo e suas conseqüências, correrão por conta exclusiva do VIAJANTE e/ou seus familiares.

- 11. REPATRIÇÃO DE MENOR** – Quando expressamente previsto no "voucher", se o VIAJANTE estiver viajando na companhia de um menor de 16 anos de idade, sendo este também beneficiário de um dos PRODUTOS da TRAVEL ACE, e encontrar-se impossibilitado para se ocupar do menor em decorrência de enfermidade ou acidente ocorrido durante a viagem, a TRAVEL ACE providenciará a repatriação do menor ao local de sua residência permanente. **Tal serviço será prestado somente quando o prazo previsto para internação do VIAJANTE maior de idade for superior a 05 (cinco) dias.**
- 12. PASSAGEM AÉREA DE IDA E VOLTA PARA UM FAMILIAR** – Quando expressamente previsto no "voucher", a TRAVEL ACE proverá para um familiar direto do VIAJANTE um bilhete de ida e volta em classe econômica, sujeito à disponibilidade de lugares, até o lugar de internação do VIAJANTE, a fim de que seu familiar possa assistí-lo e acompanhá-lo no lugar de internação e regressar com ele ao país de residência.

**IMPORTANTE: A TRAVEL ACE prestará este serviço somente quando o VIAJANTE estiver sozinho no país estrangeiro, e sua internação esteja prevista para um período superior a 10 dias. Quando o VIAJANTE estiver acompanhado de um amigo ou qualquer outra pessoa que mantenha relação pessoal com o mesmo, não se aplica o disposto no presente item.**

- 13. RESERVA DE HOTEL PARA ACOMPANHANTE EM CASO DE INTERNAÇÃO OU POR CONVALESCENÇA** - A TRAVEL ACE promoverá, quando solicitado, a reserva de hotel para o VIAJANTE convalescente, junto à agência de turismo na qual fora adquirido o pacote ou passagem pelo VIAJANTE, indicada pelo mesmo, **sem extras (refeições, transporte, telefone, flores etc.)**, até os valores fixados no "voucher", quando o VIAJANTE permanecer internado por, no mínimo, 05 dias e a equipe médica da TRAVEL ACE, ao outorgar-lhe a alta da internação, aconselhe repouso forçado por convalescença, conforme ordem escrita do profissional e/ou instituição tratante com carta do emitente (timbrada, carimbada etc.).

Da mesma forma, enquanto o VIAJANTE estiver em hotel por convalescença, a TRAVEL ACE promoverá a reserva em hotel do acompanhante, quando o mesmo não puder ficar no mesmo quarto que o convalescente, sem extras, respeitada a tabela de "Benefícios e Limites", prevista no "voucher".

- 14. ASSISTÊNCIA NA LOCALIZAÇÃO DE BAGAGEM** - Quando expressamente previsto no "voucher", e uma vez constatado o extravio de bagagem do VIAJANTE, a TRAVEL ACE colocará todo o seu empenho e utilizará todos os meios ao seu alcance junto à companhia aérea, **visando esclarecer**, no tempo mais breve possível, o destino e/ou localização de bagagem extraviada por linha aérea regular. Esta bagagem deverá conter a identificação adesivada da TRAVEL ACE, entregue juntamente com o "voucher". **Para tanto, antes de abandonar o aeroporto, deve o VIAJANTE comunicar tal fato de forma imediata à Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE**, prestando as informações por esta solicitadas. Tão logo a bagagem seja localizada, a TRAVEL ACE informará ao CONTRATANTE ou ao VIAJANTE, no tempo mais breve possível.

**14.1. IMPORTANTE: O presente serviço tem caráter meramente informativo, não assumindo a TRAVEL ACE qualquer responsabilidade pela busca e pela reparação de bagagens extraviadas e não localizadas. O serviço aqui previsto tem como finalidade transferir para a TRAVEL ACE as ligações que o VIAJANTE faria para a Companhia Aérea, permitindo-se que o mesmo possa aproveitar a viagem.**

- 15. TRANSMISSÃO DE MENSAGEM URGENTE** - desde que expressamente previsto no "voucher", a Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE coloca à disposição do VIAJANTE a sua estrutura de comunicação, em caso de emergência decorrente de enfermidade ou acidente com o VIAJANTE, desde que para comunicação de fato devidamente justificado. A TRAVEL ACE transmitirá a notícia, na medida de suas possibilidades, à pessoa indicada para comunicações em casos de emergências ou, na falta desta, ao agente de viagens encarregado. Quando os interessados na transmissão da mensagem forem os próprios familiares do VIAJANTE, a TRAVEL ACE atenderá na medida de suas possibilidades, sempre e quando os familiares e/ou agente de viagens fornecerem os telefones e/ou endereços do CONTRATANTE ou VIAJANTE. **Quando a mensagem não for transmitida através da TRAVEL ACE e se realizar por conta do VIAJANTE ou familiares, os gastos ocorridos não serão reembolsados.**

- 16. ADIANTAMENTO PARA ASSISTÊNCIA JURÍDICA** - Quanto expressamente previsto no "voucher" e respeitado o limite ali previsto, a TRAVEL ACE concederá ao VIAJANTE um adiantamento financeiro, a título de empréstimo, para pagamento de honorários relativos à sua defesa no exterior, no caso de lhe ser **imputada a responsabilidade penal em acidente automobilístico, e somente nesta hipótese**, adiantamento esse que deverá ser reembolsado, rigorosamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir do empréstimo efetivado, devidamente acrescido de juros de 1% ao mês, correção monetária pelo índice IGPM/FGV. Após o prazo aqui fixado, será devida, ainda, multa de 10% sobre o montante devido. A TRAVEL ACE poderá solicitar uma garantia real por parte de algum parente do VIAJANTE no Brasil, caso o seu departamento jurídico assim o determine.
- 17. ADIANTAMENTO EM CASO DE FIANÇA** - Quanto expressamente previsto no "voucher" e respeitado o limite ali previsto, a TRAVEL ACE poderá conceder um adiantamento financeiro, a título de empréstimo, a fim de pagar fiança que lhe seja exigida para colocá-lo em liberdade, quando for atribuída ao VIAJANTE **responsabilidade criminal por acidente automobilístico**, podendo a TRAVEL ACE solicitar uma garantia real, caso o seu departamento jurídico assim o determine. Referido adiantamento, uma vez concedido, deverá ser reembolsado, rigorosamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir do empréstimo efetivado, devidamente acrescido de juros de 1% ao mês, correção monetária pelo índice IGPM/FGV. Após o prazo aqui fixado, será devida, ainda, multa de 10% sobre o montante devido.
- 18. ASSISTÊNCIA FINANCEIRA** - Em caso de furto, roubo ou perda de cartões de crédito ou dinheiro, a TRAVEL ACE concederá uma ajuda financeira ao VIAJANTE, a título de empréstimo, a fim de que o mesmo não fique desamparado no exterior, podendo, a exclusivo critério do departamento jurídico da TRAVEL ACE, ser solicitada garantia por um familiar no VIAJANTE no Brasil. O adiantamento aqui previsto deverá ser reembolsado, rigorosamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir do empréstimo efetivado, devidamente acrescido de juros de 1% ao mês, correção monetária pelo índice IGPM/FGV. Após o prazo aqui fixado, será devida, ainda, multa de 10% sobre o montante devido.
- 19. VIAGEM DE REGRESSO** - desde que expressamente previsto no "voucher", a TRAVEL ACE organizará, junto à agência de turismo responsável pela marcação do bilhete, informada pelo VIAJANTE, a sua remarcação para retorno do VIAJANTE, na mesma classe em que for a adquirido o bilhete alterado, sempre que ocorrer uma das hipóteses a seguir: **a)** no caso de falecimento súbito de um familiar direto; **b)** quando, por enfermidade ou acidente, o VIAJANTE precisar de internação e não obtiver alta médica, que só poderá ser dada, exclusivamente, pela equipe de médicos TRAVEL ACE, ficando, assim, impedido de retornar na data máxima que o bilhete indicar.
- 21.1. A TRAVEL ACE não se encarrega, em hipótese alguma, do pagamento do bilhete aéreo integral da viagem de retorno do VIAJANTE, assim como não se encarrega da viagem de regresso de seu acompanhante.**
- 20. RETORNO ANTECIPADO POR PROBLEMA GRAVE NA RESIDENCIA** - Desde que expressamente previsto no "voucher" e respeitado o limite ali previsto, **a TRAVEL ACE** organizará a remarcação do bilhete aéreo, junto à agência de turismo na qual fora adquirido o pacote ou passagem pelo VIAJANTE, informada pelo mesmo, na mesma classe em que foi a adquirido o bilhete alterado, em caso de roubo, incêndio ou explosão em sua residência, com possibilidade de danos maiores e não houver, no local do incidente, quem possa encarregar-se da situação.  
**IMPORTANTE: A Travel Ace deve ser imediatamente informada sobre o ocorrido, contudo em nenhuma hipótese reembolsará a compra de um bilhete integral, assim como não se encarrega da viagem de regresso de seu acompanhante..**
- 21. SUBSTITUIÇÃO DE EXECUTIVOS** - Desde que expressamente previsto no "voucher", no caso do VIAJANTE encontrar-se no exterior em viagem de negócios e o mesmo vier a falecer ou for internado em decorrência de enfermidade ou lesão que o impeça de prosseguir a viagem, a TRAVEL ACE organizará a aquisição de bilhete aéreo da pessoa que o VIAJANTE ou seu superior designe para o fim de substituí-lo, **em classe econômica**, estando sujeito à disponibilidade das linhas aéreas.  
**IMPORTANTE: O VIAJANTE substituto não será beneficiário, em hipótese alguma, do PRODUTO TRAVEL ACE adquirido pelo executivo substituído.**
- 22. ORIENTAÇÃO EM CASO DE PERDA DE DOCUMENTO OU CARTÃO DE CRÉDITO** - desde que expressamente previsto no "voucher", e quando ocorrer o extravio ou subtração de documentos fundamentais e inerentes à viagem, tais como passaporte, bilhetes de transporte, "vouchers" de serviços turísticos, cartões de crédito etc, a TRAVEL ACE prestará orientação para a solução do problema e providências a serem tomadas, **sem se responsabilizar pela retirada de novos documento e pelas perdas ou danos que possam vir a ser suportados pelo VIAJANTE em decorrência da perda, furto ou roubo de seus documentos.**

## II. DOS SEGUROS CONTRATADOS PELA TRAVEL ACE

---

A TRAVEL ACE contratou, junto à **ACE SEGURADORA S/A**, SEGURADORA autorizada a operar no mercado brasileiro, apólice coletiva de seguro de viagem em favor de seus clientes (VIAJANTES-SEGURADOS), figurando como estipulante da mesma.

Na qualidade de estipulante do seguro, a TRAVEL ACE atua, nos termos das leis brasileiras, como representante dos segurados (VIAJANTES), cabendo-lhe, quando solicitado, receber comunicações e avisos, prestar a ambas as partes, segurado e seguradora, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada, **porém, a responsabilidade pelo análise e pagamento das indenizações é da ACE SEGURADORA S/A, CNPJ nº 3.502.099/0001-18, Av. Paulista, nº 1294, 17º andar, São Paulo (SP), CEP: 01310-915.**

**23. SEGUROS** – desde que expressamente previsto no "voucher" e respeitado o limite ali previsto, o VIAJANTE-SEGURADO conta com seguro com as seguintes garantias:

**Garantia básica:** Morte Acidental

### **Garantias adicionais:**

- Invalidez Permanente Total por Acidente;
- Perda de Bagagem em Transporte Aéreo e Marítimo – Garantia Suplementar;
- Gastos Derivados por atraso ou extravio de bagagem;
- Mala danificada;
- Cancelamento e Interrupção de Viagem.

**IMPORTANTE:** Os seguros de cancelamento da viagem, ou seja, antes de sua realização, e o de interrupção da viagem, quando esta já se iniciou, são vendidos separadamente, motivo pelo qual em alguns produtos não são ofertadas as duas garantias do seguro. Verifique em seu voucher a garantia efetivamente adquirida.

**IMPORTANTE:** Para as garantias de Morte Acidental, Invalidez Permanente Total por Acidente, Cancelamento e Interrupção de Viagem, poderão ser incluídos neste Seguro os proponentes com idade máxima de 80 (oitenta) anos de idade, que se encontre em boas condições de saúde e em plena atividade física. O mesmo limite de idade é válido para os seguros de "perda total da bagagem", "gastos derivados por atraso ou extravio de bagagem" e "mala danificada".

**23.1. GARANTIA BÁSICA: MORTE ACIDENTAL:** É a garantia de pagamento de uma indenização ao(s) Beneficiário(s) do Segurado, limitado ao Capital Segurado definido na Apólice e indicado no "voucher" da Travel Ace, caso este venha a falecer em decorrência de Acidente Pessoal coberto e ocorrido durante o período de cobertura deste Seguro, respeitados os riscos excluídos no item 24.2.1

**IMPORTANTE:** Os seguros de menores de 14 anos destinam-se apenas ao reembolso das despesas com funeral, respeitado o limite máximo do Capital Segurado, que devem ser comprovadas mediante apresentação das contas originais, que podem ser substituídas, a critério da Seguradora, por outros comprovantes satisfatórios, incluindo-se entre as despesas com funeral as havidas com o traslado, não estando cobertas as despesas com aquisição de terrenos, jazigos ou carneiros.

### **GARANTIAS ADICIONAIS:**

**23.2. INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE:** É a garantia do pagamento de uma indenização ao Segurado, limitada ao Capital definido na apólice, e mencionado no voucher da Travel Ace, em caso de perda ou impotência funcional definitiva e total de um membro ou órgão do segurado, atestada por profissional legalmente habilitado, em virtude de lesão física causada por Acidente Pessoal coberto, quando este ocorrer dentro do período de vigência deste seguro e durante a viagem de ida e volta entre o ponto de partida e o destino (conforme indicação da

passagem), incluindo a permanência no destino, respeitados os riscos excluídos. Considerar-se-á como Invalidez Permanente Total por Acidente, desde que a mesma seja de caráter definitivo, um dos seguintes eventos: **a) perda total da visão de ambos os olhos; b) perda total do uso de ambos os membros superiores; c) perda total do uso de ambos os membros inferiores; d) perda total do uso de ambas as mãos; e) perda total do uso de um membro superior e um membro inferior; f) perda total do uso de uma das mãos e um dos pés; g) perda total do uso de ambos os pés; h) alienação mental total e incurável que não permita ao Segurado nenhum trabalho ou ocupação, pelo resto de sua vida.**

**IMPORTANTE: Não há cobertura para Invalidez Permanente Parcial.**

Eventual grau de invalidez (percentual relativa à perda ou redução da função de um membro ou órgão) já existente antes de acidente coberto será deduzido do grau de invalidez definitivo, apurado em consequência desse acidente coberto.

**As indenizações por morte e Invalidez Permanente Total por Acidente não se acumulam. Se, depois de paga uma indenização por Invalidez Permanente Total verificar-se a morte do Segurado em consequência do mesmo acidente, a Seguradora pagará a indenização devida pelo caso de morte, deduzida a importância já paga por Invalidez Permanente.**

**23.2.1. RISCOS EXCLUÍDOS** – verificar, junto à TRAVEL ACE ou no site [www.travelace.com.br](http://www.travelace.com.br) os riscos excluídos pelo seguro, dentre os quais destacamos: **a) gravidez, parto ou aborto e suas consequências; b) Qualquer tipo de hérnia e suas consequências; c) Choque anafilático e suas consequências; d) Eventos ocorridos dentro do país de residência do titular, dentro do país de emissão do seguro e dentro do país em que o titular se encontrar no momento de adquirir o mesmo; e) quaisquer alterações mentais, incluídas as decorrentes de consumo de álcool, de entorpecentes, de substâncias tóxicas ou de drogas, a menos que estas tenham sido objeto de prescrição médica para o tratamento recomendado por médico legalmente habilitado; f) competições em aeronaves e veículos a motor, inclusive treinos preparatórios; g) furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza; h) lesão intencionalmente auto-infligida, suicídio voluntário e premeditado ou qualquer intenção e tentativa de suicídio voluntário e premeditado, independente da sanidade mental do segurado, ocorridos a menos de 2 (dois) anos do início da vigência do plano; i) voo em aeronaves, exceto quando seja como passageiro pagando passagem em uma aeronave de asa fixa que pertença e seja operada por uma linha aérea ou companhia de frete de aeronaves devidamente autorizada para prover o transporte aéreo regular de passageiros; j) atos ilícitos ou contrários à lei, praticados pelo beneficiário, executor(es) ou administrador(es) ou herdeiros legais indicados pela pessoa segurada.**

### **23.3. PERDA TOTAL DA BAGAGEM (EM TRANSPORTE AÉREO E MARÍTIMO)**

É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização em caso de perda total da bagagem – volume completo (extravio definitivo da bagagem), em viagem aérea e marítima, nacional ou internacional, bem como em caso de danos à bagagem, neste caso exclusivamente em viagem marítima, limitadas aos valores definidos na Apólice e descritos no voucher entregue ao segurado, respeitados os riscos excluídos.

**DEFINIÇÃO DE BAGAGEM:** Por Bagagem entende-se todos os objetos de uso pessoal do Segurado, quando por ele portados, ou quando transportados, devidamente acondicionados em compartimentos fechados, sob chave.

Nos produtos marítimos, o passageiro será reembolsado pelo conserto da mala quando a mesma for danificada, desde o check-in até o check-out realizado exclusivamente pela empresa marítima.

**IMPORTANTE: A indenização a que se refere esta Cobertura será igual ao valor indenizado pela Cia. Aérea até o limite máximo previsto na "Tabela de Benefícios e Limites" constante no "voucher," não importando, sob qualquer alegação, o valor de seu conteúdo. Nos casos de extravio marítimo, o reembolso será o limite informado na "Tabela de Benefícios e Limites" constante no voucher, não importando, sob qualquer alegação, o valor de seu conteúdo.**

**Somente bagagens transportadas em linhas aéreas regulares e companhias marítimas estão cobertas pelo presente seguro.**

**23.3.1. RISCOS EXCLUÍDOS:** Excluem-se desta garantia os eventos ocorridos em consequência direta ou indireta de: **a) depreciação ou deterioração normal de objetos,**

furto, roubo, violação ou dano, parcial ou total, ocasionados à bagagem; b) danos decorrentes de confisco, apreensão ou de destruição a mando de autoridade de fato ou de direito; c) danos a óculos, lentes de contato, e qualquer aparato bucal; d) metais preciosos e suas ligas, trabalhadas ou não, jóias, peles naturais ou sintéticas, quadros e quaisquer obras de arte, bijuterias de qualquer natureza, relógios quadros e quaisquer obras de arte, títulos; e) perdas ocorridas com segurado que atue como operador ou membro da tripulação do meio de transporte que originar o sinistro; f) quaisquer tipos de animais; g) líquidos e bebidas em geral, alcoólicas ou não, bem como alimentos de qualquer espécie, perecível ou não; h) objetos que o Segurado porte consigo ou em bagagem de mão, cuja guarda esteja sob sua responsabilidade, aí incluídos, dentre outros bens, roupas, relógios, canetas, chaveiros, objetos de uso pessoal, óculos, equipamentos de cine, foto e ótica, aparelhos de som e vídeo, instrumentos musicais, equipamentos; i) objetos que o Segurado porte consigo ou que tenha sido colocado sob a responsabilidade da Empresa Transportadora ou do Hotel, e que se destinem, ou assim possam ser considerados, a realização de tarefas de cunho profissional, pelo segurado ou terceiros, por conta própria ou não; j) quaisquer objetos que, por sua destinação e/ou quantidade, tenham fins comerciais ou representem valores negociáveis, tais como dinheiro, em moeda ou papel, cheques, títulos, apólices, selos coleções, etc; k) quaisquer documentos ou papéis que representem obrigação de qualquer espécie, bem como valor estimativo de qualquer bem integrante do patrimônio do Segurado.

**23.4. GASTOS DERIVADOS POR ATRASO OU EXTRAVIO DE BAGAGEM:** É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização para gastos emergenciais em caso de atraso ou extravio de bagagem, limitada ao valor do Capital Segurado definido na Apólice e mencionados no *voucher* entregue ao segurado, respeitados os riscos excluídos.

A compensação referida anteriormente refere-se à indenização a título de reembolso visando uma compensação por gastos decorrentes da compra de roupas e objetos de higiene pessoal de primeira necessidade, considerados imprescindíveis caso a Bagagem do Segurado não seja localizada dentro de 24 (vinte e quatro) horas da data da notificação à Central de Assistência ou à Seguradora e o mesmo ainda se encontre em viagem ao longo deste período. **Caso a bagagem seja localizada antes ou após as 24 horas estabelecidas e o segurado tiver efetuado compras de roupas e objetos de higiene pessoal de primeira necessidade considerados imprescindíveis, haverá indenização respeitando-se uma franquia de 6 (seis) horas. Depois de localizada a bagagem, nada mais será indenizado. Para os casos de atraso de bagagem, só haverá reembolso de despesas, no trecho de ida.**

**23.5. CANCELAMENTO OU INTERRUÇÃO DE VIAGEM:** É a garantia do pagamento ao Segurado ou Beneficiário de uma indenização visando ressarcir-lo das perdas irre recuperáveis com depósitos e/ou despesas pagas por antecipação em referência a sua viagem, limitada ao Capital Segurado definido na Apólice, respeitados os riscos excluídos, sempre que o Cancelamento ou Interrupção da Viagem for necessário e/ou inevitável, como consequência única e exclusivamente de:

**a)** Morte ou internação hospitalar por um período superior há 12 (doze) horas, declarada de forma repentina e de maneira aguda do Titular, Cônjuge, Pais, Irmãos ou Filhos, impossibilitando o início ou o prosseguimento de sua viagem. A enumeração é taxativa e não enumerativa; Para o caso de cancelamento de viagem, a internação deve ocorrer até os 30 (trinta) dias que antecedam o início de vigência do Voucher;

**b)** recebimento de notificação em juízo improrrogável para o Segurado comparecer perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos;

**c)** declaração de uma autoridade sanitária competente deixando o Segurado em quarentena, desde que a declaração seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos.

**IMPORTANTE:**

**Cancelamento** – Evento Coberto que impossibilite o início de viagem do segurado.

**Interrupção** – Evento Coberto que interrompa uma viagem já iniciada e que indique retorno antecipado do segurado.

**23.5.1. RISCOS EXCLUÍDOS:** excluem-se desta garantia os eventos ocorridos em consequência direta e indireta de:

a) cirurgias plásticas e suas consequências, incluindo-se aquelas derivadas de problemas congênitos. Estão cobertas as cirurgias plásticas restauradoras decorrentes de Acidente Pessoal coberto ocorrido no período de cobertura do Seguro; b) tratamento estético e para obesidade em quaisquer modalidades, bem como cirurgias e períodos de convalescença a ele relacionados; c) hospitalizações para exames físicos rotineiros ou qualquer outro exame sem que haja abalo na saúde normal; d) hospitalizações quando o paciente não estiver sob os cuidados de médicos legalmente habilitados; e) doenças crônicas e/ou preexistentes à contratação o seguro não declaradas no Cartão-Proposta, quando este é exigido, de conhecimento do Segurado, assim como o agravamento, consequências e seqüelas.

**Estão excluídas da cobertura desta garantia as internações em instituições do tipo abaixo relacionadas:**

a) instituição para atendimento de deficientes mentais, ou seja, uma instituição primordialmente dedicada ao tratamento de enfermidades psiquiátricas, incluindo subnormalidades; b) ou ainda o departamento psiquiátrico de um hospital; local para idosos, casas de descanso, asilos e assemelhados; c) clínicas ou local para recuperação de viciados em álcool e drogas; d) instituições de saúde hidroterápica ou clínica de método curativos naturais; e) casa de saúde para convalescentes; f) unidade especial de Hospital usada primordialmente como um lugar para viciados em drogas ou álcool, ou como instituição de saúde para convalescentes ou para reabilitação; g) clínicas de emagrecimento e SPA.

**IMPORTANTE:**

As condições gerais do seguro viagem da Ace Seguradora S/A, CNPJ nº 3.502.099/0001-18, Av. Paulista, nº 1294, 17º andar, São Paulo (SP), CEP: 01310-915, estão registradas na SUSEP sob o processo nº 15414.000012/2007-24. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.